



BUPATI BERAU  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN BUPATI BERAU

NOMOR 39 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BERAU,

- Menimbang : a. bahwa untuk berkesinambungan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan adanya perubahan kebijakan terhadap pelayanan publik serta evaluasi terhadap Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Berau, maka perlu penyesuaian dan pengaturan kembali terhadap Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Berau.
2. Bupati adalah Bupati Berau.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Berau.
4. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka.
7. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
11. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

**BAB II  
PENYELENGGARAAN SURVEI**

**Pasal 2**

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester atau 2 (dua) kali dalam setahun.

- (2) Survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 3

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat paling sedikit memuat:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana.

#### Pasal 4

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilaksanakan menurut jenis pelayanan.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

#### Pasal 5

- (1) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara swakelola atau bekerja sama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

#### Pasal 6

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik menganalisis hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil survei dan rencana perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Contoh kuesioner, tabel pengolahan data, dan format publikasi tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### BAB III

### MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dikoordinir oleh Bagian Organisasi.

- (3) Bupati melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Gubernur dengan tembusan disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### Pasal 8

- (1) Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

### BAB IV KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 9

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Berau (Berita Daerah Kabupaten Berau Tahun 2013 Nomor 9), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 10

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Berau.

Ditetapkan di Tanjung Redeb  
pada tanggal, 22 Mei 2019



Diundangkan di Tanjung Redeb  
pada tanggal, 22 Mei 2019



LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI BERAU  
NOMOR 39 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
PEMERINTAH KABUPATEN BERAU

I. PRINSIP, TUJUAN, SASARAN, DAN MANFAAT

A. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjangkau pengguna pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, penyurvei tidak boleh berpihak serta mempunyai kepentingan pribadi dan golongan.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan guna peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;

2. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### D. Manfaat

Manfaat dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. memacu persaingan positif antar unit pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja; dan
6. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

## II. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. sistem, mekanisme, dan prosedur  
Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. waktu penyelesaian pelayanan  
Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif  
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. penanganan pengaduan, saran, dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

9. sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

### III. PERIODE DAN METODE SURVEI

#### A. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei, dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

#### B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### IV. PELAKSANA DAN TEKNIK SURVEI

#### A. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah setiap penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan secara:

1. swakelola

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, penyelenggara pelayanan publik melibatkan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan sebagai pemantau.

2. dilaksanakan lembaga lain/unit independen

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh lembaga lain/unit independen yang sudah berpengalaman. Lembaga lain/unit independen tersebut antara lain:

- a. Badan Pusat Statistik (BPS);
- b. Perguruan Tinggi (Pakar);

- c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
- d. Pelaku Usaha.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan oleh unit independen atau gabungan dari unit independen tersebut.

## B. Teknik Survei

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
3. kuesioner elektronik (e-survey);
4. diskusi kelompok terfokus; dan/atau
5. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

## V. PELAKSANAAN SURVEI

### A. Persiapan Survei

#### 1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas dari:
  - 1) Pengarah;
  - 2) Pelaksana, terdiri atas:
    - a) Ketua;
    - b) Anggota sekaligus penyurvei paling banyak 5 (lima) orang;
  - 3) Sekretariat paling banyak 3 (tiga) orang; dan
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Kerjasama penyelenggara pelayanan dengan unit independen dalam pelaksanaan survei harus melalui Perjanjian Kerjasama dan tertuang dalam Berita Acara.

#### 2. Penyiapan Bahan Survei

##### a. Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner menurut unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan publik.

Bagian kuisisioner secara umum, terbagi dalam:

##### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi.

##### 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

b. Bentuk Jawaban Kuesioner

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Nilai persepsi tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) bernilai tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) bernilai kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) bernilai baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) bernilai sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

keterangan:

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lamda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal)= Q= 0,5  
P d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel Krejcieand Morgan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	1.000.000	384

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam pelayanan; atau
- 2) lingkungan perumahan, domisili, atau tempat lainnya, untuk penerima pelayanan tertentu.

4. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik menyusun jadwal pelaksanaan survei pada tahapan:

- a. persiapan survei;

- b. pelaksanaan pengumpulan data;
- c. pengolahan data; dan
- d. penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei dapat disesuaikan dengan kondisi unit pelayanan dan/atau jenis pelayanan.

## B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim/penyurvei berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan:

- a) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan/atau
- b) dilakukan oleh penyurvei melalui wawancara.

## C. Pengolahan Data

### 1. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survey masing-masing diberi nilai.

Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan publik dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
  - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan, sebagai berikut:
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.  
Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan

dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks per jenis pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

D. Pelaporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM pada seluruh jenis pelayanan yang disurvei. Nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur pada jenis pelayanan A sebagai berikut:

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
1	Persyaratan	A
2	System, mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian pelayanan	C
4	Biaya/tariff	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan prasarana	H
9	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai Indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai IKM (X)}$$

Dengan demikian Nilai IKM (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = Nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei;
- b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1.2, Mutu Pelayanan); dan
- c) Kinerja Unit Pelayanan Publik (lihat Tabel 1.2, Kinerja Unit Pelayanan Publik).

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

## VI. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Dalam melakukan analisis dan perumusan rencana tindak lanjut survei, pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus melibatkan pelaksana pelayanan dan dapat mengikutsertakan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara:

### A. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

### B. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian pelayanan, atau kompetensi pelaksana dengan unsur perilaku pelaksana. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan dalam analisis kuantitatif saja (indeks atau angka), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, berdasar hasil analisis tersebut disusun rencana tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan/atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa perbaikan pelayanan dapat dituangkan dalam contoh tabel berikut:

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN**

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab

**VII. PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna pelayanan. Publikasi hasil survei paling sedikit memuat:

1. nama unit pelayanan publik;
2. jenis pelayanan;
3. periode Survei Kepuasan Masyarakat;
4. hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. data responden; dan
6. rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan antara lain melalui:

1. papan informasi di tempat pelayanan;
2. anjungan informasi atau TV media;
3. media cetak;
4. *website*;
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN); dan/atau
6. media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

**VIII. PENYUSUNAN LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

## BAB I: PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sub Bab Latar Belakang Masalah memuat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### B. Tujuan

Pada Sub Bab Tujuan memuat tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

### C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat jenis pelayanan pada unit pelayanan publik yang disurvei dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

### D. Metode dan Periode Survei

Pada Sub Bab ini memuat metode survei; periode survei; karakteristik dan jumlah populasi; serta keterwakilan anggota sampel.

## BAB II: PELAKSANAAN SURVEI

### A. Persiapan Survei

Pada Sub Bab ini memuat pelaksana survei (swakelola dengan membentuk Tim atau bekerja sama dengan lembaga lain); penyiapan bahan survei; penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan penyusunan jadwal.

### B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada Sub Bab ini memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.

### C. Pengolahan Data

Pada Sub Bab ini memuat langkah-langkah pengolahan data dan pengujian kualitas data.

### D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.

## BAB III: ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil survei tahun atau semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan.

### B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Sub Bab ini memuat rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

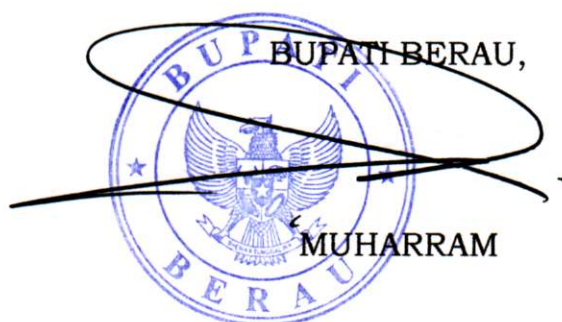
#### BAB IV: PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

#### LAMPIRAN

Lampiran Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik paling sedikit memuat:

- contoh kuesioner;
- data responden;
- tabel pengolahan data;
- Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.



LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI BERAU  
NOMOR 39 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT.

CONTOH KUESIONER, TABEL PENGOLAHAN DATA,  
DAN FORMAT PUBLIKASI

I. CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN .....  
KABUPATEN BERAU

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00 \*  
 13.00 – 17.00 \*

PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanannya yang diterima : ..... (missal : Ktp, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4



NRR/ Unsur										
NRR Tertbg/ unsur										*)
										*DIV/0!
IKM Unit Pelayanan										**) *DIV/0!

Keterangan

- U1-U9 : Unsur-Unsur pelayanan  
 NRR : Nilai rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 ,\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang  
 ,\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Unsur : Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertim : NRR per unsur x 0,11  
 bang per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	#####
2	Prosedur	#####
3	Waktu pelayanan	#####
4	Biaya/tarif	#####
5	Produk layanan	#####
6	Kompetensi pelaksana	#####
7	Perilaku pelaksana	#####
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Prasarana	#####
9	Sarana dan Prasarana	#####

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
 B ( Baik ) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

IV. CONTOH FORMAT PUBLIKASI HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

<p><b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)                  PADA DINAS/BADAN/KANTOR/UPT (UNIT PELAYANAN PUBLIK)                  KABUPATEN BERAU                  TAHUN .....</b></p>	
<p>Jenis Pelayanan :</p>	
<p><b>NILAI IKM                  (Setelah dikonversi)</b></p> <p style="font-size: 2em;"><b>78,80</b></p>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMP = orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMA = orang</p>

<p><b>Mutu Pelayanan : B</b> <b>Kinerja Unit Pelayanan : Baik</b></p>	<p>DIII = orang S1 = orang S2 = orang</p>
<p><b>Persyaratan :</b></p> <p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur:</b></p> <p><b>Waktu Penyelesaian Pelayanan:</b></p> <p><b>Biaya/Tarif:</b></p> <p><b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:</b></p> <p><b>Kompetensi Pelaksana:</b></p> <p><b>Perilaku Pelaksana:</b></p> <p><b>Penanganan Pengaduan, Saran dan</b></p> <p><b>Masukan:</b></p> <p><b>Sarana dan Prasarana:</b></p>	<p>Periode Survei = (tgl/bln/tahun) s/d (tgl/bln/tahun)</p>
<p><b>RENCANA TINDAK LANJUT :</b></p>	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

  
BUPATI BERAU,  
MUHARRAM